



Piteå Kommun
Ekonomikontoret

PiteåPanelen

Rapport 4

Vad tycker panelen om E-tjänster



Augusti 2009

Anna Lena Pogulis
Ekonomiavdelningen vid
Kommunledningskontoret



1.0 Inledning

För att förenkla för medborgarna, utvecklar Piteå Kommun ett antal e-tjänster som är tillgängliga under dygnets alla timmar.

En e-tjänst innebär att medborgare kan sköta sina kontakter med Piteå kommuns olika system via Internet. En del e-tjänster innebär att piteborna kan göra klart ditt ärende på en gång. I andra tjänster startar medborgarna en process och ärendet går vidare till en handläggare och får då vänta ett tag på resultatet. Piteå kommun har idag 17 elektroniska tjänster på sin webbplats vilka beskrivs i resultatet nedan.

2.0 Svarefrekvens

Det är 30 % (46 personer av 153) av panelen som svarat på frågorna kring gångfartsområden. Av de svarande är 65 % kvinnor och fördelningen i ålder enligt nedan.

39 % (18 styck) 18-30 år
30 % (14 styck) 31-50 år
24 % (11 styck) 51-65 år
8 % (3 styck) 60 år och äldre

Svarefrekvensen per åldersgrupp visar på en överrepresentation för åldersgruppen 18-30 år, jämfört med panelens totala sammansättning vid starten av panelen. Kvinnor har en svag överrepresentation jämfört med den totala panelens sammansättning.

3.0 Sammanfattning av Piteåpanelens åsikter

Känner panelen till Kommunens E – tjänster ?

De minst kända tjänsterna (kända av mindre än 25 %) är information om personregister, föreningsbidrag, musiklån samt bokning av lokaler och grupprum.

De mest kända e-tjänsterna (kända av ca 50 % eller fler) är boklån, bokkatalog, e- ljudbok avläsning av vattenmätare och Synpunkten.

Av de som svarat att de känner till de olika tjänsterna utgör gruppen 18-30 år ofta 30-50 % av de som har kännedom.

Används E- tjänsterna av dem som har behov av aktuella tjänster?

7 av 17 tjänster används av ca 50 % av de som har behov av tjänsten

Sett utifrån hur många som i denna undersökning haft behov av aktuell tjänst så använder mer än 50 % E- tjänster för, Avläsning av vattenmätare, Bokkatalog, Omlån av bok, E ljudbok, E- Synpunkten samt ansökan av feriearbete. Dessa tjänster är också de som flest många i panelen känner till.

5 av 17 tjänster används av mindre än 25 % av de som har behov av tjänsten



Sett utifrån hur många som i denna undersökning haft behov av aktuell tjänst så använder mindre än 25 % E- tjänster för, Bokning av dator/grupprum, Bokning av lokaler, Lyssna på musik Det är ingen av de som haft behov som använt E-tjänst för, Ansökan om föreningsbidrag eller Information om personregister. Dessa fem tjänster är också de fem tjänster som minst många i panelen känner till.

Finns behov av fler tjänster?

De allra flesta uppger att de skulle använda andra E- tjänster om de fanns, och ger förslag på ett flertal tjänster. De uppger också vikten av att information om E- tjänsterna finns.

Resultatet i undersökningen visar på att bland dessa svarande finns ett naturligt samband mellan att ju mer kända E- tjänsterna är desto mer ökar användningsgraden, samt vikten av att nå ut med information för att öka användandet av E- tjänster. De svarande i undersökningen är positivt inställda till E – tjänster och ser gärna att antalet tjänster utökas.

4.0 Resultat av PiteåPanelens åsikter

Då två svar kom in sent finns de ej med i beräkning av resultat. Svaren är varandras motsatser exempelvis- ett med hög kännedom och ett med låg kännedom, varför svaren tar ut varandra och inte påverkar det totala resultatet.

4.1 Känner Piteborna till de E- tjänster som kommunen erbjuder?

På frågan om panelen kände till Piteå olika e- tjänster, redovisas andel i % som uppgett att de känner till tjänsterna

• Ansökan till gymnasieskolan	48 %
• Avläsning av vattenmätare	68 %
• Beräkna din barnomsorgsavgift	39 %
• Bibliotekstjänst: Sök i bokkatalog	77 %
• Bibliotekstjänst: Omlån av böcker	75 %
• Bibliotekstjänst: e-ljudböcker	55 %
• Bibliotekstjänst: e-böcker	41 %
• Bibliotekstjänst: Bokning av dator/grupprum	23 %
• Bibliotekstjänst: Naxos Music library (Lyssna på musik logga in med hjälp av lånekortet.)	18 %
• Bokning av lokal	20 %
• Felanmälan - på kommunens fastigheter	40 %
• Felanmälan – gator	30 %
• Feriearbete (registrering/ansökan om feriearbete)	39 %
• Ansökan om Föreningsbidrag	18 %
• Information om kommunens olika personregister -	14 %
• Synpunkten	64 %
• Upphandlingar	34 %



4.2 Används E- tjänsterna av dem som har behov av aktuella tjänster?

På frågan om panelen använt någon av dessa E- tjänster så redovisas de antal som haft behov av en sådan tjänst samt de som valt att nyttja E-tjänst.

- Ansökan till gymnasieskolan
16 styck har ansökt till gymnasieskola och 38 % (6 styck) har använt E-tjänsten.
Anmärkning: I svaren framgår det inte vilket år de ansökte till gymnasieskola
- Avläsning av vattenmätare
35 styck har avläst sin vattenmätare och 57 % (20 styck) har använt sig av E-tjänst.
- Beräkna din barnomsorgsavgift
24 styck har haft behov av att räkna ut sin barnomsorgsavgift och 38 % (9 styck) har använt sig av E-tjänst.
- Bibliotekstjänst: Sök i bokkatalog
28 styck har haft behov av att söka i bibliotekskatalog och av dem har 68 % (19 styck) använt sig av E- tjänst.
- Bibliotekstjänst: Omlån av böcker
32 stycken har haft behov av att låna om en bok på biblioteket, av dem har 69 % (22 styck) använt sig av E- tjänst.
- Bibliotekstjänst: E-ljudböcker
20 styck har haft behov av att låna ljudbok, av dem har 55 % (11 styck) använt sig av E-tjänst.
- Bibliotekstjänst: E-böcker
17 styck har haft behov av att låna en E- bok, av dem uppger 47 % (8 styck) att de använt E-tjänst. *Anmärkning: E- böcker kan bara lånas via E- tjänst.*
- Bibliotekstjänst: Bokning av dator/grupprum
14 styck har haft behov av att boka dator eller grupprum, av dem är det 14 % (2 styck) som uppger att de använt E-tjänst.
- Bibliotekstjänst: Naxos Music library (Lyssna på musik- logga in med hjälp av lånekortet.)
13 styck har haft behov av att lyssna på lånad musik, 23 % (3 styck) har använt E- tjänst.
- Bokning av lokal
18 styck har haft behov av att boka lokaler, av dem uppger 2 % (11 styck) att de använt E-tjänst. *Kommentarer av panelmedlemmar: Går det att boka lokaler t.ex. sporthallar för privatpersoner – Toppen?*
- Felanmälan - på kommunens fastigheter
17 styck har haft behov av felanmälan inom kommunens fastigheter, av dem uppger 41 % (7 styck) att de använt E- tjänst. *Kommentarer av panelmedlemmar: Utmärkt tjänst – det borde dock framgå att detta inte gäller Pitebos fastigheter.*



- Felanmälan – gator
20 styck har haft behov av felanmälan inom kommunens gator, av dem uppger 25 % (5 styck) att de använt E- tjänst. *Kommentarer av panelmedlemmar: Bättre tjänst för felanmälan av gator, el m.m. Gärna med karta ("Google maps" är gratis att använda)*
- Feriearbete (registrering /ansökan om feriearbete)
18 styck har haft behov av att söka om ferietjänst eller att registrera att de har feriejobb att erbjuda, av dem har 50 % (9 styck) använt E- tjänst.
- Ansökan om Föreningsbidrag
12 styck har haft behov av att ansöka om föreningsbidrag – ingen har använt E-tjänst.
- Information om kommunens olika personregister –
11 styck har haft behov av information kring kommunens personregister– ingen har använt E-tjänst.
- Synpunkten
24 personer har haft behov av att lämna en synpunkt på kommunens verksamheter, av dem har 54 % använt sig av E- tjänst.
- Upphandlingar
14 styck har haft behov av kommunens upphandlingar, av dem har 29 % (4 styck) använt E – tjänst.

4.3 Finns behov av fler tjänster?

På frågan om panelen någon gång skulle få behov av några uppräknade tjänster redovisas andel i % som uppgett att de skulle använda E- tjänst om det fanns.

• Ansökan om arbete inom kommunen	91 %
• Ansökan/ Uppsägning av plats i barnomsorg	84 %
• Ansökan om tomt	89 %
• Ansökan om bygglov	91 %
• Ansökan om serveringstillstånd	73 %
• Ansökan till utbildningar/kurser inom vuxenutbildning	98 %
• Frånvarorapportering i skolan	77 %
• Bokning av tid hos studievägledare	86 %

Förslag på andra E- tjänster

- Omboka tid hos sotaren
- Inom Handikappomsorgen
- Anmälan till vakansen
- Sökfunktion köpta/sålda fastigheter inom Piteå Kommun (typ [www.villavardet](http://www.villavardet.se))
- Ansökan om skolskjuts
- Utvärderingar av olika slag för kommunens bolag



4.4. Kommentarer

- Bra möjligheter för kommunmedborgarna, korta och effektiva kommunikationsmöjligheter
- Lätt och snabbt att göra ansökningar – det gäller bara att man vet att E- tjänst finns
- Information om vilka tjänster som finns
- Alla föreslagna tjänster är okej – men information krävs om att de finns
- Fanns det fler tjänster skulle jag använda dem
- BRA med E- tjänster
- Jag är generellt för E- tjänster men det får inte innebära att det blir omöjligt att få tag på en tjänsteman för dem som hellre vill det.
- Jag tycker att kommunens hemsida är krånglig och svår att hitta på. Omständlig.
- På kommunens hemsida finns en karttjänst som inte fungerat under flera veckor i vintras – trots påpekande

4.0 Kort utvärdering

91 % tycker att frågorna är intressanta att svara på

95 % tycker att informationen var tillräcklig

100 % tycker at informationen var tydlig.

100 % tycker att enkätformen var bra för denna typ av frågor.

Kommentarer

- Om man vill vara kreativ vid utformandet av E- tjänster så är diskussioner med ”brainstorming” mer givande.